

# Cliënttevredenheids- onderzoek

2016

Leger des Heils  
Intramuraal 18+ W&G



Publicatienummer 312a

**C-toets**  **OBC** © **Stichting Alexander**  
Amsterdam, 2016

**Een analyse in opdracht van**  
Leger des Heils

De C-toets OBC is ontwikkeld in samenwerking met de Projectgroep Kwaliteitskader OBC van de Vereniging Orthopedagogische Behandelcentra (VOBC)



Stichting Alexander



## Inleiding

In 2016 voert Stichting Alexander een cliënttevredenheidsonderzoek uit onder cliënten die intramurale zorg ontvangen bij zes verschillende W en G locaties in Nederland.

Het cliënttevredenheidsonderzoek heeft primair tot doel het creëren van inzicht in sterke punten en verbeterpunten van de hulp; het geeft aanknopingspunten op het gebied van beleidsontwikkeling. Het cliënttevredenheidsonderzoek is gespecificeerd naar de verschillende locaties. De uitkomsten worden besproken binnen de zorgprogramma's van Leger des Heils voor het opnemen van verbeterpunten in de kwaliteitscyclus.

Speciaal getrainde medewerkers van het Leger des Heils hebben de vragenlijsten face-to-face afgenomen. Met behulp van een tablet, computer of laptop kon de vragenlijst direct digitaal ingevuld worden.

De vragenlijst bestaat uit vragen naar achtergrondgegevens, drie open vragen, stellingen en een vraag naar een rapportcijfer. De vragenlijsten zijn digitaal verwerkt. Daarvoor is gebruik gemaakt van het programma SurveyMonkey. Vervolgens heeft Stichting Alexander de kwantitatieve resultaten geanalyseerd met behulp van het statistische dataverwerkingsprogramma SPSS. De open antwoorden zijn handmatig naar thema's gecategoriseerd en beschreven. De resultaten zijn verwerkt in een rapportage.

De rapportage kent de volgende opbouw. De rapportage bestaat uit twee hoofdstukken, achtereenvolgend wordt in het eerste hoofdstuk gerapporteerd over: achtergrondgegevens van respondenten, analyse van open vragen, scores op de stellingen en het gemiddelde rapportcijfer. Ook wordt bij de analyse van de stellingen de overeenkomsten/verschillen beschreven tussen de locaties. Het tweede hoofdstuk is een samenvatting.



# Inhoudsopgave

1	Uitkomsten intramuraal W&G .....	5
1.1	Achtergrondgegevens .....	5
1.1.1	Sekse.....	5
1.1.2	Leeftijd.....	5
1.1.3	Verblijfsduur op de groep/afdeling.....	5
1.1.4	Locaties.....	5
1.2	Open vragen .....	6
1.2.1	Positieve punten .....	6
1.2.2	Verbeterpunten .....	8
1.2.3	Overige opmerkingen .....	10
1.3	Antwoorden stellingen .....	11
1.3.1	Antwoorden op de stellingen totaal .....	12
1.3.2	Opvallende overeenkomsten/verschillen tussen de locaties .....	14
1.4	Rapportcijfer .....	16
2	Samenvatting Intramuraal W&G .....	17
2.1.1	Positieve punten .....	17
2.1.2	Verbeterpunten .....	17
2.1.3	Verschillen tussen locaties.....	17



# 1 Uitkomsten intramuraal W&G

## 1.1 Achtergrondgegevens

Hieronder volgen de achtergrondgegevens van de deelnemende cliënten. In totaal hebben 62 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. In totaal ontvangen 83 cliënten intramurale zorg van het Leger des Heils. Dit betekent dat 74,7% van de cliënten heeft deelgenomen.

### 1.1.1 Sekse

Sekse van het kind	Aantal	Percentage
Jongen/Man	36	59,0%
Meisje/Vrouw	25	41,0%
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>
Niet ingevuld	1	

### 1.1.2 Leeftijd

De leeftijdsverdeling van de cliënten loopt van 19 jaar tot en met 60 jaar. De gemiddelde leeftijd van cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld is 39,28 jaar.

### 1.1.3 Verblijfsduur op de groep/afdeling

Hieronder is weergegeven of een cliënt langer dan zes weken of korter dan zes weken op de groep/afdeling verblijft.

Duur hulp	Aantal	Percentage
korter dan 6 weken	1	1,6%
langer dan 6 weken	61	98,4%
<b>Totaal</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

### 1.1.4 Locaties

De cliënten die hebben deelgenomen, hebben aangegeven op de volgende locaties te verblijven:

Locaties	Aantal	Percentage
Midden Nederland, locatie Domus+, de Hoek	7	11,3%
Gelderland, Batelaar	14	22,6%
Flevoland	14	22,6%
Noord, locatie Emmen	12	19,4%
Overijssel, locatie Zwolle en Eefde	9	14,5%
Noord-Holland, locatie Hilversum	6	9,7%
<b>Totaal</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>



## 1.2 Open vragen

Aan de cliënten zijn drie open vragen gesteld:

- Wat vind je/vindt u goed gaan bij het Leger des Heils dat zeker zo moet blijven?
- Wat zou het Leger des Heils volgens jou/u kunnen verbeteren?
- Heb je/heeft u nog andere opmerkingen?

In de volgende paragrafen worden de uitkomsten op deze open vragen weergegeven. Eerst volgt een tabel met de meest genoemde punten en daarna volgt een korte toelichting, aangevuld met citaten. Cliënten hebben meerdere positieve of verbeterpunten genoemd.

### 1.2.1 Positieve punten

Positieve punten	Aantal keer genoemd
Begeleiding en bejegening	38
De woonplek en faciliteiten	18
De hulp	17
Inspraak	10
Afspraken nakomen	10

#### Begeleiding en bejegening

De meest genoemde positieve punten betreffen (het contact met) de hulpverleners. Cliënten noemen hun hulpverleners aardig, vriendelijk, zorgzaam, betrouwbaar en betrokken.

*Ik vind dat hier alleen maar aardige mensen zijn. Ik ben zo anders gewend. Ik hoef niet altijd te zeggen dat er wat is, zij merken dit aan mij.*

Meerdere cliënten vertellen dat de hulpverleners goed doorhebben wat er speelt onder de bewoners, proactief zijn en actie ondernemen als dat nodig is.

*Ik vind dat het Leger des Heils heel zorgzaam en waakzaam is voor cliënten. Als ik bijvoorbeeld op verlof ben en niet bereikbaar ben maken de begeleiders zich zorgen en ondernemen actie.*

*Spanningen binnen de afdeling worden goed uitgezocht waar dat aan ligt.*

#### De woonplek

Verschillende cliënten benoemen hoe blij ze zijn met hun eigen plek. Of het nu om een kamer gaat of een appartement; het is fijn om een eigen plek te hebben. Helemaal als je eerst op straat hebt geleefd of vast hebt gezeten. Deze cliënten zijn het Leger des Heils dankbaar voor het bieden van een plek, maar ze vertellen ook dat de kwaliteit van hun woonplek goed is.

*Ik heb een eigen plek. Ik heb op heel veel plekken en instellingen gewoond en mijn kamer hier ben ik wel tevreden mee.*

*Eerst was ik erg in de war en kon ik niks meer. Nu heb ik een kamer. Ik krijg veel complimentjes over mijn kamer. Dit vind ik leuk. Ik houd mijn kamer schoon en ga douchen.*

*Het Leger des Heils heeft mij een dak boven mijn hoofd gegeven toen er niemand voor mij was. Ze gaven mij een kans om mijn leven weer op te bouwen nadat ik lang vast gezeten had. De locatie is mooi en schoon en ik voel me hier ook echt thuis.*



## **De hulp**

Cliënten die als positief punt aangeven dat ze de hulp waarderen, leggen doorgaans niet uit waarom ze de hulp zo prettig vinden. Zij zijn blij dat het Leger des Heils er is om hen te helpen.

*Het Leger des Heils biedt een plek aan mensen die hulp nodig hebben.*

Specifiek noemen enkele cliënten de ondersteuning die ze ervaren bij het regelen en organiseren van praktische zaken.

*Het Leger des Heils helpt mij bij mijn traject d.m.v. meegaan naar afspraken als ik iemand nodig heb.*

*Het Leger des Heils heeft mij geholpen bij de aanvraag van voorzieningen en ze hebben mij geholpen om al mijn administratie en financiën weer op orde te krijgen.*

## **Inspraak**

Cliënten vinden het prettig als ze mee kunnen denken over hun behandeling.

*Ik ben betrokken in het behandelplan en we stellen samen doelen op.*

Meerdere cliënten ervaren dat er goed naar hun wensen en ideeën wordt geluisterd, hierdoor voelen zij zich gehoord en serieus genomen.

*Ik word gehoord, er wordt naar mij geluisterd.*

*De begeleiding luistert naar mij en helpt mij met mijn vragen.*



Verbeterpunten	Aantal keer genoemd
Veiligheid (incl. handhaving van regels)	29
Bejegening	28
Hygiëne	18
Organisatie van de hulp	18
Eten	11
Sfeer/ omgang met andere cliënten	9

### Veiligheid

Het belangrijkste verbeterpunt is volgens cliënten de veiligheid. Meerdere cliënten geven aan zich niet veilig te voelen op de locatie. Dit heeft te maken met drugsgebruik in en om de locatie, onderlinge ruzies, vernielingen en cliënten die door het lint gaan. Cliënten benoemen dat ze de begeleiding en handhaving op dit punt tekort vinden schieten.

*Het beleid op het gebied van handhaving. Ik ervaar veel overlast van andere bewoners en de begeleiding doet hier niets aan. Ze spreken geen bewoners aan. De beveiliging doet niets als er een conflict is. Ik voel me hier onveilig.*

*Het Leger zou veel sneller in moeten grijpen bij incidenten. Ik vind dat mensen er definitief uitgezet moeten worden die zich ernstig misdragen en niet thuis horen op de afdeling.*

*Ik mis sterke begeleiders die leiding nemen en geven.*

Daarnaast vinden cliënten het in het kader van veiligheid belangrijk dat niet iedereen in en uit het gebouw kan lopen.

*Meer controle op de mensen die in het gebouw kunnen komen. De voordeur staat te vaak open, dit geeft mij onveiligheid.*

*De veiligheid ten opzichte van de toegankelijkheid van het gebouw zou beter kunnen. Ook de veiligheid vanuit de begeleiding zou beter gewaarborgd kunnen worden. ik ervaar de veiligheid niet binnen de muren.*

### Bejegening

Sommige cliënten voelen zich niet rechtvaardig en gelijkwaardig behandeld door de begeleiding.

*Sommige personeelsleden vind ik niet professioneel en de menselijke mensen gaan hier weg. Sommige personeelsleden zitten cliënten af te katten in het bijzijn van andere cliënten en dat moeten ze stoppen.*

*De begeleiding behandelt niet rechtvaardig. Er is veel ongelijkheid. De ene bewoner wordt anders behandeld dan de andere.*

*Begeleiding doet soms alsof ze meer zijn dan ons. Ze willen boven ons staan. Ik mis de gelijkwaardigheid.*

Gelijkwaardigheid is een belangrijk thema voor cliënten. Enerzijds willen cliënten dat ze op maat worden ondersteund, en dat hun ervaringen en wensen leidend zijn voor de hulp, anderzijds vinden cliënten het belangrijk dat iedereen gelijk wordt behandeld. Dit lijkt tegenstrijdig, maar heeft in basis alles te maken met goed naar elkaar luisteren.





*De begeleiding moet beter luisteren naar wat ik ook wil en aangeef. Ze snappen me niet altijd, als ik uitleg geef over mijn vriend dan blijven ze bij hun standpunt over afspraken etc. Ik wil gewoon dat ze mij ook horen.*

### **Hygiëne**

Meerdere cliënten vinden de locatie waar ze verblijven niet schoon. Ze benoemen dat het pand niet voldoende wordt schoongehouden, en dat er niet voldoende wordt gecontroleerd of mensen de boel wel schoonhouden.

*Soms zijn de ruimtes erg smerig en dat moet beter opgepakt worden door de begeleiders.*

Specifiek benoemen de cliënten de wc's en de keuken als plekken waar het niet goed schoon is. Voor mensen met een moslim achtergrond is hygiëne extra belangrijk in verband met halal eten.

*Halal eten moet ook echt halal zijn. Er moeten dus aparte pannen zijn voor mensen die moslim zijn. Nu koken ze varkensvlees in de pannen waarin ook halal vlees wordt gebakken later.*

### **Organisatie van de hulp**

Meerdere keren wordt genoemd dat er te weinig begeleiding/ personeel op de locaties aanwezig is. Teveel werkoverleggen, personeel dat weg moet voor een crisis of sowieso te weinig personeel op de groepen wordt hiervoor als reden opgevoerd.

*Ik vind dat er te weinig begeleiding is. Als een begeleider die dienst heeft mee moet naar een arts of naar de gemeente, of voor dagbesteding etc., dan kunnen wij nergens terecht.*

*Ik vind dat er te weinig begeleiding is. Ik zal een voorbeeld geven. Het gebeurt regelmatig dat er met mijn medebewoners iets is, bijvoorbeeld iemand heeft zijn handen stuk geslagen en dan moeten ze met deze client naar het ziekenhuis. Hierdoor is er vaak uren geen begeleiding hier op de groep. Juist als dit is ontstaan door onenigheid onder elkaar, wil je zo graag met een begeleider praten en dan is er niemand.*

Cliënten zijn het niet altijd eens met het beleid dat cliënten met verschillende problematieken bij elkaar worden geplaatst. Graag zien zij dat dit anders georganiseerd wordt.

*Ik vind niet dat ik thuis hoor in een hostel met drugsverslaafden. Mijn verslaving ligt op een ander terrein. Hierin zou meer scheiding gemaakt moeten worden.*

*Niet alle cliënten door elkaar heen.*

### **Eten**

Met betrekking tot eten spreken meerdere cliënten de wens uit dat er vers wordt gekookt, en dat hen de mogelijkheid wordt geboden om dagelijks zelf te koken.

*Het eten is niet lekker en zou elke dag vers moeten zijn in plaats van kant en klaar.*

Het feit dat cliënten worden betaald om te koken voor de groep zorgt er niet voor dat er veel zorg aan het eten wordt besteed.

*Mensen koken niet omdat ze het willen maar alleen voor het geld. Hoe sneller ze klaar zijn hoe eerder ze hun geld krijgen.*



### 1.2.3 Overige opmerkingen

Veel opmerkingen zijn positieve of verbeterpunten, deze zijn verwerkt in bovenstaande paragrafen. Punten die daar niet ondergebracht konden worden, of punten die extra aandacht behoeven worden hier weergegeven.

#### **Klachten**

Opvallend is dat twee cliënten aangeven dat ze een klacht hebben ingediend bij de klachtencommissie, waar vervolgens niets mee is gedaan.

*Ik heb wel eens een klacht ingediend. Daar is nog nooit wat mee gedaan.*

*Ik heb geprobeerd een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie. Die mensen zijn onbereikbaar. Dit vind ik echt niet kunnen.*

Daarnaast hebben ook andere cliënten de ervaring dat er niets met klachten wordt gedaan.

*Ik ga nooit meer naar huisvergaderingen. Het lost toch niks op. Er wordt niets mee gedaan. Ze doen nooit wat met klachten.*

*Ik ben een tijdje naar de Cliëntenraad geweest. Daar heb ik mijn verbeterpunten neergelegd. Er is nooit wat mee gedaan. Ik ga er niet weer heen.*

#### **Opmerkingen met betrekking tot de vragenlijst**

Enkele cliënten maken van de gelegenheid gebruik om een opmerking te plaatsen over de vragenlijst. Zo is niet iedereen tevreden over de vragenlijst:

*Stomme vragen. Ik heb niet overal een antwoord op. Stom gedoe, wat een onzin. Ik doe toch wat ik zelf wil. [...] Ik red mezelf en heb jullie niet nodig en als ik jullie nodig heb dan zeg ik het wel, en dan zijn ze er ook.*

Een ander geeft aan dat er meer gevraagd moet worden naar de tevredenheid over medewerkers:

*Er zou een apart onderzoek moeten komen naar personeel. Een enquête om personeel te beoordelen aangezien dit [deze vragenlijst, red.] niet alleen over personeel gaat.*



## 1.3 Antwoorden stellingen

Naast het invullen van de achtergrondgegevens en open vragen hebben de cliënten stellingen beantwoord. De antwoorden op de stellingen worden als volgt gescoord:

- Ja : 2
- Een beetje : 1
- Nee : 0

### Richtlijnen interpretatie

Voor de interpretatie van de gegevens worden de volgende richtlijnen gegeven. Tevens wordt aangeraden om de uitkomsten op de cijfers te koppelen aan de antwoorden op de open vragen.

#### Scores tot 1,00:

Er zijn gemiddeld meer cliënten die negatief geoordeeld hebben dan positief. Dit betekent een negatieve beoordeling door de cliënt.

#### Scores van 1,00 – 1,50:

Deze gemiddelde scores betekenen een voldoende beoordeling.

#### Scores van 1,50 – 2,00:

Deze gemiddelde scores betekenen een goede beoordeling.



### 1.3.1 Antwoorden op de stellingen totaal

Stelling	Nee	Een beetje	Ja	Gem. score
Totale gemiddelde = 1,50 (zonder extra stellingen)				
<b>Contact</b>				
1. De begeleiders van het Leger des Heils zijn vriendelijk	0,0%	13,3%	86,7%	1,87
2. De begeleiders luisteren naar mij	6,7%	31,7%	61,7%	1,55
3. De begeleiders hebben genoeg tijd voor mij	16,7%	31,7%	51,7%	1,35
4. Als ik de begeleiding nodig heb, dan zijn ze er voor mij	8,5%	33,9%	57,6%	1,49
<b>Deskundigheid</b>				
5. De begeleiding helpt mij met mijn problemen	12,1%	20,7%	67,2%	1,55
6. De begeleiding geeft goede adviezen	8,6%	24,1%	67,2%	1,59
7. De begeleiding komt hun afspraken na	5,3%	22,8%	71,9%	1,67
<b>De locatie</b>				
8. Ik voel mij veilig op de groep/afdeling	22,0%	20,3%	57,6%	1,36
9. De plek waar ik verblijf ziet er netjes uit	16,9%	15,3%	67,8%	1,51
10. De regels op de groep/afdeling zijn goed	15,3%	33,9%	50,8%	1,36
11. Ik vind het gezellig met anderen op de groep/afdeling	40,7%	33,9%	25,4%	0,85
<b>Informatie</b>				
12. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	18,6%	16,9%	64,4%	1,46
13. Ik ken de inhoud van mijn behandelplan	23,7%	15,3%	61,0%	1,37
14. Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb	16,9%	16,9%	66,1%	1,49
15. De begeleiding gaat goed om met alles wat ik ze vertel	6,8%	23,7%	69,5%	1,63
<b>Doel en resultaat</b>				
16. Ik weet wat het doel van de hulp is	10,7%	21,4%	67,9%	1,57
17. Ik heb afgesproken met de begeleiders wat ik ga leren	10,7%	28,6%	60,7%	1,50
18. De hulp helpt mij echt goed	3,6%	37,5%	58,9%	1,55
19. Ik verwacht dat ik mijn doelen behaal	3,6%	19,6%	76,8%	1,73
<b>Extra Stellingen</b>				
20. Mijn begeleider bespreekt met mij waar ik goed in ben	10,3%	17,2%	72,4%	1,62
21. Ik mag zelf bepalen aan welke doelen in werk	1,7%	22,4%	75,9%	1,74
22. Ik word goed geholpen bij het vinden van school/werk/dagbesteding	8,5%	25,4%	66,1%	1,58
23. Ik ben tevreden met mijn woonruimte	24,1%	20,7%	55,2%	1,31
24. Mijn groep/afdeling organiseert voldoende vrijetijdsactiviteiten/leuke dingen	40,7%	27,1%	32,2%	0,92

De totale gemiddelde score op de stellingen is 1,50. Dit betekent een voldoende tot goede beoordeling.

De drie stellingen die het hoogst scoren zijn:

Stelling 1	De begeleiders van het Leger des Heils zijn vriendelijk
Stelling 19	Ik verwacht dat ik mijn doelen behaal
Stelling 21	Ik mag zelf bepalen aan welke doelen in werk



Deze stellingen scoren alle drie ruim boven de 1,50, wat een goede beoordeling betekent.

De drie stellingen die het laagst scoren zijn:

Stelling 11	Ik vind het gezellig met anderen op de groep/afdeling
Stelling 23	Ik ben tevreden met mijn woonruimte
Stelling 24	Mijn groep/afdeling organiseert voldoende vrijetijdsactiviteiten/leuke dingen

Twee stellingen hiervan krijgen een negatieve beoordeling: stelling 11 en stelling 24 scoren beide onder de 1,00. Stelling 23 scoort met 1,31 een voldoende.

Ook uit de open vragen blijkt dat klanten niet tevreden zijn over de sfeer op de groep/afdeling en de hygiëne van de woonruimte.



### 1.3.2 Opvallende overeenkomsten/verschillen tussen de locaties

Hulpvorm	Midden Nederland, locatie Domus+, de Hoek	Gelderland, Batelaar	Flevoland	Noord, locatie Emmen	Overijssel, locatie Zwolle en Eefde	Noord- Holland, locatie Hilversum	Totaal
Gemiddelde scores (zonder extra stellingen)	1,17	1,27	1,69	1,72	1,45	1,66	1,50
N (= aantal respondenten)	7	14	14	11	8	6	60
<b>Contact</b>							
1. De begeleiders van het Leger des Heils zijn vriendelijk	1,86	1,93	1,79	1,91	1,88	1,83	1,87
2. De begeleiders luisteren naar mij	1,00	1,50	1,57	1,91	1,50	1,67	1,55
3. De begeleiders hebben genoeg tijd voor mij	0,86	1,00	1,64	1,64	1,25	1,67	1,35
4. Als ik de begeleiding nodig heb, dan zijn ze er voor mij	1,43	1,07	1,69	1,82	1,50	1,50	1,49
<b>Deskundigheid</b>							
5. De begeleiding helpt mij met mijn problemen	1,14	1,38	1,69	1,82	1,38	1,83	1,55
6. De begeleiding geeft goede adviezen	1,00	1,38	1,85	1,73	1,50	2,00	1,59
7. De begeleiding komt hun afspraken na	1,29	1,75	1,92	1,82	1,38	1,50	1,67
<b>De locatie</b>							
8. Ik voel mij veilig op de groep/afdeling	1,00	0,86	1,62	1,73	1,25	1,83	1,36
9. De plek waar ik verblijf ziet er netjes uit	1,43	1,14	1,46	1,91	1,38	2,00	1,51
10. De regels op de groep/afdeling zijn goed	1,14	1,21	1,15	1,91	1,63	1,00	1,36
11. Ik vind het gezellig met anderen op de groep/afdeling	0,57	0,57	1,15	1,00	0,50	1,33	0,85
<b>Informatie</b>							
12. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	0,71	1,36	1,54	2,00	1,13	1,83	1,46
13. Ik ken de inhoud van mijn behandelplan	0,29	1,14	1,92	1,55	1,63	1,33	1,37
14. Ik weet waar ik terecht kan als ik een klacht heb	1,71	0,86	1,69	1,64	2,00	1,33	1,49
15. De begeleiding gaan goed om met alles wat ik ze vertel	1,43	1,36	1,85	2,00	1,38	1,67	1,63
<b>Doel en resultaat</b>							
16. Ik weet wat het doel van de hulp is	1,14	1,25	2,00	1,50	1,75	1,67	1,57
17. Ik heb afgesproken met de	1,00	1,58	1,85	1,20	1,38	1,83	1,50



begeleiders wat ik ga leren							
18. De hulp helpt mij echt goed	1,14	1,50	1,62	1,90	1,38	1,67	1,55
19. Ik verwacht dat ik mijn doelen behaal	1,71	1,50	1,77	1,70	1,88	2,00	1,73
<b>Extra stellingen</b>							
20. Mijn begeleider bespreekt met mij waar ik goed in ben	1,00	1,46	1,92	1,73	1,75	1,67	1,62
21. Ik mag zelf bepalen aan welke doelen in werk	1,86	1,62	1,69	1,64	1,88	2,00	1,74
22. Ik word goed geholpen bij het vinden van school/werk/dagbesteding	1,14	1,79	1,77	1,36	1,38	1,83	1,58
23. Ik ben tevreden met mijn woonruimte	1,00	0,93	1,62	1,80	0,63	2,00	1,31
24. Mijn groep/afdeling organiseert voldoende vrijetijdsactiviteiten/leuke dingen	1,57	0,93	1,00	0,55	0,75	0,83	0,92

De deelnemende cliënten van Emmen, Flevoland en Hilversum zijn het meest tevreden over de hulp. Emmen scoort het hoogst. Op stelling 11 'Ik vind het gezellig met anderen op de groep' scoort Emmen relatief wat lager.

De deelnemende cliënten van locaties Midden Nederland Domus + De Hoek, Gelderland Batelaar en Overijssel Zwolle en Eefde zijn het minst tevreden over de hulp. Vooral bij stelling 11 'Ik vind het gezellig met anderen op de groep' en stelling 23 'Ik ben tevreden met mijn woonruimte' scoren deze locaties laag ten opzichte van de andere drie locaties.

Bij locatie Midden Nederland krijgt stelling 13 'Ik ken de inhoud van mijn behandelplan' een hele lage score van 0,29.





## 1.4 Rapportcijfer

Het rapportcijfer kent scores van 1 tot en met 10. Doorgaans worden gemiddelde scores onder de 6 als onvoldoende aangemerkt, cijfers tussen de 6 en 8 als voldoende en 8 en hoger als goed.

Locaties	Gemiddeld rapportcijfer	N	Niet ingevuld
Midden Nederland, locatie Domus+, de Hoek	6,5	6	1
Gelderland, Batelaar	6,3	13	1
Flevoland	7,1	13	1
Noord, locatie Emmen	8,2	11	1
Overijssel, locatie Zwolle en Eefde	6,6	8	1
Noord-Holland, locatie Hilversum	8,0	6	0
<b>Totaal gemiddelde</b>	<b>7,1</b>	<b>57</b>	

In het bovenstaande schema komt naar voren dat de locaties in Midden Nederland, Gelderland, Flevoland en Overijssel 'voldoende' scoren. De locaties in Emmen en Noord-Holland scoren 'goed'. Als er wordt gekeken naar het totale gemiddelde dan is de beoordeling 'voldoende'.





## 2 Samenvatting Intramuraal W&G

Met een gemiddelde score op de stellingen van 1,50 krijgt het Leger des Heils een goede beoordeling van cliënten. Het gemiddelde rapportcijfer bedraagt een 7,11. In deze samenvatting worden de belangrijkste positieve en verbeterpunten nogmaals op een rij gezet.

### 2.1.1 Positieve punten

De relatie met de hulpverlening bepaalt voor het grootste deel de tevredenheid van cliënten. Verreweg de meestgenoemde positieve punten van de hulpverlening betreffen de bejegening door de hulpverlening. De hoge score op de stelling 'De begeleiders van het Leger des Heils zijn vriendelijk' bekrachtigt dit beeld.

Andere positieve punten die cliënten benoemen betreffen de hulp en de mate van inspraak die cliënten daarin hebben. Ook dit wordt bekrachtigd door de stellingen; de stelling 'Ik mag zelf bepalen aan welke doelen ik werk' is één van de drie hoogst scorende stellingen.

In de open antwoorden wordt de woonplek relatief vaak genoemd als positief punt. Tegelijkertijd zien we in de scores op de stellingen dat de stelling 'Ik ben tevreden met mijn woonruimte' één van de drie laagst scorende stellingen is. Woonruimte bepaalt, net als de tevredenheid met de hulpverlener, voor een groot deel de mate van tevredenheid van een cliënt. Als een cliënt tevreden is over zijn/ haar woonruimte wordt dit benoemd, als men ontevreden is ook.

### 2.1.2 Verbeterpunten

De relatie met de hulpverlening als positief punt, maar ook vaak genoemd als verbeterpunt bij de open vragen. Andere punten die veel zijn genoemd hebben betrekking op de veiligheid en de hygiëne van de hulpverleningsomgeving. Uit de quotes valt te lezen dat cliënten het soms niet prettig vinden dat er allerlei problematieken (zoals drugs- en drankverslaving) aanwezig zijn, en de nodige overlast met zich meebrengen. Ook vinden de verschillende cliënten het moeilijk om met elkaar en naast elkaar te kunnen leven. Uit scores op de stellingen blijkt dit ook: de stellingen 'Ik vind het gezellig met anderen op de groep/afdeling' en 'Ik ben tevreden met mijn woonruimte' zijn twee van de laagst scorende stellingen.

### 2.1.3 Verschillen tussen locaties

De deelnemende cliënten van Emmen, Flevoland en Hilversum zijn het meest tevreden over de hulp. Emmen scoort het hoogst. De deelnemende cliënten van locaties Midden Nederland Domus + De Hoek, Gelderland Batelaar en Overijssel Zwolle en Eefde zijn het minst tevreden over de hulp. Midden Nederland Domus + de Hoek scoort het laagst. Vooral bij stelling 11 'Ik vind het gezellig met anderen op de groep' en stelling 23 'Ik ben tevreden met mijn woonruimte' scoren deze locaties laag ten opzichte van de andere drie locaties.

